Plan d'action 2000 • 2001

La gestion par résultats

Aide financière
AUX ÉTUDES

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2000 – 00-0438
ISBN : 2-550-36323-X
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2000

106-01127/

Table des matières

1 Présentation 5

1.1 Aide financière aux études 5
1.2 Mission, mandat et programmes 5
1.3 Structure organisationnelle 6
1.4 Bénéficiaires, produits et services 7

2 Enjeux et orientations stratégiques 10

3 Objectifs généraux et particuliers 11

3.1 Objectif portant sur l'amélioration du Programme de prêts et bourses 11
3.2 Objectif portant sur l'implantation des nouvelles technologies 12
3.3 Objectif portant sur le rendement et le coût des technologies 13
3.4 Objectif portant sur la qualité des services 14

4 Indicateurs de rendement et résultats recherchés pour 2000-2001 16

4.1 Indicateurs particuliers - Programmes et recherche 16
4.2 Indicateurs particuliers - Développement technologique et soutien aux opérations 16
4.3 Indicateurs particuliers - Attribution de l'aide 17
4.4 Indicateurs particuliers - Gestion des prêts 18
4.5 Indicateurs particuliers - Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires 20
4.6 Indicateur particulier - Bureau de révision 20
4.7 Indicateur particulier - Bureau des plaintes 20
4.8 Indicateur particulier - Aide financière aux études 20

5 Indicateurs de qualité et résultats recherchés pour 2000-2001 21

6 Ressources nécessaires 23

7 Facteurs de contingence 24

8 Approbation du plan d'action 25

Annexe 1

Budget de l'Aide financière aux études pour 2000-2001 27

Présentation

1

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service (UAS) du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et aux bénéficiaires de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et ce, conformément à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement en ce qui la concerne.

1.2 Mission, mandat et programmes

La mission de l'Aide financière aux études consiste à favoriser l'accès aux études secondaires professionnelles, aux études collégiales et aux études universitaires à temps plein. En effet, bien que le Programme de prêts et bourses se fonde sur le principe selon lequel les élèves, les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études, l'objectif principal de ce programme est de lever l'obstacle du manque de ressources pour la poursuite d'études à temps plein par l'attribution d'une aide financière adéquate à toute personne qui en a la volonté et la capacité. Pour accomplir cette mission, l'Aide financière aux études assure l'application de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent.

Au programme principal se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde);
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec;
- le Programme études-travail;
- le Programme de remise de dette.

1.3 Structure organisationnelle

Les orientations sur lesquelles est fondé le cadre d'organisation de l'Aide financière aux études tiennent compte des étapes qui composent les processus d'attribution et de gestion de l'aide.

En effet, l'Aide financière aux études est constituée de quatre directions et de trois unités de recours : la Direction des programmes et de la recherche, la Direction du développement technologique et du soutien aux opérations, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution, la Direction de la gestion des prêts, le Bureau de révision, le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires et le Bureau des plaintes.

L'Aide financière aux études a fait l'objet d'une restructuration au cours de l'année 1998 afin de favoriser une plus grande délégation de pouvoirs et d'accroître la responsabilité des unités administratives.

Ainsi, l'Aide financière aux études coordonne les opérations de toutes ses unités administratives. Sa mission consiste à favoriser l'accès aux études secondaires (formation professionnelle), collégiales et universitaires par l'attribution d'une aide financière aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants.

La Direction des programmes et de la recherche est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la mise en œuvre et à l'évaluation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités des unités administratives et d'assurer aux usagères et aux usagers des technologies et des liens de communication efficaces. Elle assure la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

La Direction des services à la clientèle et de l'attribution assure les opérations relatives à la détermination de l'admissibilité de la population scolaire et à l'attribution du montant d'aide accordé ainsi que celles reliées aux services de consultation qui lui sont offerts de même qu'aux partenaires et à la population en général, dans le cadre des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et règlements en vigueur. Elle crée et maintient des liens avec les partenaires des établissements d'enseignement.

La Direction de la gestion des prêts assure les opérations qui donnent suite aux ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés. Elle traite les réclamations des établissements financiers pour les pertes de capital et d'intérêts. Elle est chargée également du recouvrement des sommes dues ainsi que de l'administration des programmes d'aide financière à l'intention des ex-étudiantes et des ex-étudiants en situation financière précaire (Programme de remboursement différé). Elle crée et maintient des liens avec les partenaires des établissements financiers.

Le Bureau de révision réexamine, à la demande d'une ou d'un élève, d'une étudiante ou d'un étudiant, une décision rendue par l'Aide financière aux études

concernant l'admissibilité au Programme de prêts et bourses ou évalue à nouveau le montant de l'aide allouée.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Le Comité examine la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui rendra une décision finale.

Quant au Bureau des plaintes, il reçoit les demandes, les analyse et en assure le suivi.

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Aide financière aux études reçoit l'appui des 344 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire. Les modalités de cette collaboration sont assujetties à un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études compte sur ses interlocuteurs des quelque 1 500 établissements financiers du Québec pour assurer la gestion des prêts pour études.

1.4 Bénéficiaires, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire et étudiante des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

Sur le plan du processus opérationnel, l'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts.

Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide financière. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde), dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2000-2001, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 165 000 demandes de prêt, 100 000 demandes de bourse, 8 500 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 7 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 140 000 demandes de changement de situation de même que de quelque 25 000 demandes de renseignements supplémentaires et 12 000 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle continuera à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle traitera aussi les demandes de remise de dette.

Il faut noter que le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera entre 1 000 et 1 500 personnes par mois et fournira des renseignements par téléphone à plus de 60 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra au-delà de 800 000 appels.

L'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus concernant les prêts autorisés pour la durée des études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon le Ministère rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancier.

L'Aide financière aux études compte parmi ses usagères et ses usagers des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle traitera, en 2000-2001, quelque 61 500 dossiers de recouvrement dans le but de conclure des ententes de remboursement avec ces personnes.

Sur le plan du processus de soutien, l'Aide financière aux études est responsable des tâches suivantes :

- la conception et l'amélioration du Programme de prêts et bourses;
- le développement et la mise à jour des systèmes informatiques nécessaires à son fonctionnement;
- l'ouverture et le classement de quelque 540 000 enveloppes reçues par courrier;
- la saisie et la validation des données;
- le traitement et l'analyse des formulaires;
- le traitement des demandes des personnes qui désirent signaler un changement de situation ou une erreur dans leur dossier;
- la transmission, par écrit, de demandes de renseignements complémentaires aux personnes dont le dossier est incorrect ou incomplet;
- la vérification et la micrographie (ou numérisation) des dossiers des élèves, des étudiantes et des étudiants;
- la production et la mise à jour des formulaires de demande d'aide financière et des guides afférents;
- la publication des brochures qui servent à renseigner la population scolaire et étudiante sur le Programme de prêts et bourses et les autres programmes dont l'Aide financière aux études assure la gestion;
- le service d'accueil et de renseignements et le service de consultation téléphonique;

- la préparation de communiqués, de relevés pour usage fiscal ainsi que d'états de compte;
- la vérification du statut d'étudiant à temps plein;
- la gestion du Programme fédéral de bourses d'été en langues (Programme fédéral de bourses d'études en langue seconde) et de l'entente sur les bourses du millénaire;
- la formation et le soutien technique destinés aux responsables de l'aide financière dans les 344 bureaux d'aide financière;
- les activités du Bureau de révision, du Comité d'examen des demandes dérogatoires et du Bureau des plaintes;
- la gestion de la remise de dette reliée au Programme de démarrage d'entreprises du ministère de l'Industrie, du Commerce, de la Science et de la Technologie;
- le contrôle financier et comptable du portefeuille des sommes à recouvrer.

2 Enjeux et orientations stratégiques

En conformité avec le plan stratégique gouvernemental et le plan stratégique ministériel, en ce qui a trait principalement au Programme de valorisation du service aux citoyennes et aux citoyens, l'Aide financière aux études entend contribuer à l'amélioration des services publics et poursuivre, au cours de l'année 2000-2001, la mise en œuvre des nouvelles technologies de l'information et des communications dans ses rapports avec la population qu'elle sert.

Par ces actions, elle désire accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, en apportant les améliorations suivantes à ses processus d'affaires :

- l'adaptation et l'amélioration des services à la clientèle;
- le maintien et le respect des indicateurs de performance (rendement, coût et qualité);
- l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications pour le renouvellement de ses systèmes;
- l'utilisation de l'autoroute de l'information dans les communications et les échanges de renseignements avec la population scolaire et avec ses partenaires;
- la mise en œuvre de l'entente sur les bourses du millénaire;
- la limitation de l'endettement des étudiantes et des étudiants.

Un échéancier propre à chaque enjeu ou orientation stratégique a été établi.

Objectifs généraux et particuliers

3

En considération des orientations stratégiques qu'elle a définies, l'Aide financière aux études vise, par son plan d'action 2000-2001, à contribuer à l'atteinte des objectifs généraux suivants :

- adapter le Programme de prêts et bourses aux nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population scolaire et étudiante;
- accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et des communications;
- maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation;
- améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

Pour chacun des quatre objectifs stratégiques énoncés ci-dessus, l'Aide financière aux études a déterminé des objectifs particuliers pour vérifier les résultats obtenus à la fin de la prochaine année. Les principaux éléments du plan d'action 2000-2001 sont présentés ci-après.

3.1 Objectif portant sur l'amélioration du Programme de prêts et bourses

Le premier objectif général consiste à :

adapter le Programme de prêts et bourses en considération des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population scolaire et étudiante.

En ce qui concerne **les programmes et la recherche**, l'Aide financière aux études entend :

- entreprendre des études prospectives sur la clientèle du Programme de prêts et bourses en examinant des problématiques telles que la monoparentalité et le retour aux études. Des propositions de modifications au programme pourront en découler;
- terminer la consultation entreprise en vue de simplifier le régime et, par la suite, constituer un groupe de travail dont le mandat sera d'examiner les différentes approches proposées;
- procéder à l'évaluation du Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure et du Programme d'allocations pour les besoins particuliers;
- donner la suite appropriée à l'évaluation du Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- donner la suite appropriée aux recommandations des comités MacDonald et Montmarquette;

- examiner le démarrage du Programme de remise de dette et du Programme études-travail;
- examiner le Programme de prêts et bourses en vue d'y apporter des modifications nécessaires pour tenir compte des engagements gouvernementaux;
- assurer la diffusion du rapport statistique dans les plus brefs délais suivant la fin du cycle d'attribution.

3.2 Objectif portant sur l'implantation des nouvelles technologies

Le deuxième objectif général consiste à :

accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et des communications.

- En ce qui concerne le **développement technologique et le soutien aux opérations,** l'Aide financière aux études entend :
  - finaliser l'architecture du projet de modernisation des technologies de l'information et des communications (projet CONTACT);
  - procéder par étapes à l'implantation d'un système de gestion électronique des dossiers et de numérisation aux fins d'archivage;
  - poursuivre la formation des responsables des établissements d'enseignement afin d'étendre l'implantation des demandes de changement par les réseaux (DC-Réseau);
  - procéder à l'implantation de la nouvelle demande d'aide financière et de la demande de changement sur le réseau Internet;
  - assurer l'application de l'entente conclue avec le ministère du Revenu du Québec aux fins de la vérification des revenus des bénéficiaires d'une aide financière et du recouvrement des dettes d'études;
  - implanter la confirmation du statut d'études par échange électronique, dans le cadre des bourses du millénaire;
  - finaliser les travaux du comité Montmarquette sur les questionnements entourant le régime de remboursement proportionnel au revenu (RPR) et celui du partage de risques (PDR).

- En ce qui concerne **l'attribution de prêts et de bourses,** l'Aide financière aux études entend :
  - consolider le réseau d'échange de renseignements avec ses partenaires et les unités administratives du Ministère;
  - établir un lien de communication direct avec les bénéficiaires d'une aide financière;
  - collaborer au développement et à la mise en œuvre du projet CONTACT;
  - voir à l'application du protocole d'entente conclu avec les établissements d'enseignement afin d'assurer les services d'aide financière.

- En ce qui concerne **la gestion des prêts**, l'Aide financière aux études entend :
  - convenir d'un protocole d'entente avec les établissements financiers dans le contexte du projet CONTACT, leur participation au développement et à l'implantation des systèmes informatiques et administratifs liés à ce projet étant nécessaire;
  - collaborer au développement et à la mise à jour du projet CONTACT.

- En ce qui concerne **les recours**, l'Aide financière aux études entend :
  - maintenir le processus lié aux demandes dérogatoires;
  - régulariser le flot des demandes de révision selon le mandat qui lui a été confié en vertu de la Loi sur l'aide financière aux études;
  - améliorer le processus de traitement des plaintes.

3.3 Objectif portant sur le rendement et les coûts des technologies

Le troisième objectif consiste à :

maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation.

- En ce qui concerne **l'Aide financière aux études**, la direction entend :
  - se doter d'un tableau de bord de gestion afin de suivre le déroulement de l'ensemble de ses opérations;
  - maintenir au niveau fixé en 1999-2000 ou diminuer, si possible, le coût de revient pour l'administration du régime d'aide financière;
  - réviser l'organisation du travail : fonctionnement, processus et méthodes, guides et procédures.

- En ce qui concerne **les programmes et la recherche**, l'Aide financière aux études entend :
  - respecter les délais de traitement afin d'assurer un suivi rapide relativement aux demandes de reconnaissance des programmes pour les personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec;
  - respecter et, si possible, devancer les échéances dans le traitement du courrier externe.

- En ce qui concerne **le développement technologique et le soutien aux opérations**, l'Aide financière aux études entend :
  - assurer la réalisation du plan d'action découlant de la mise en place des nouvelles technologies;
  - assurer le soutien permettant le traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts;
  - maintenir les indicateurs de gestion au niveau souhaité.

- En ce qui concerne **l'attribution de prêts et de bourses**, l'Aide financière aux études entend :
  - maintenir les délais de traitement des demandes de prêt ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
  - maintenir les délais de traitement des demandes de bourse ordinaires ou jugées prioritaires dans le temps prévu pour une première analyse;
  - maintenir les délais de traitement des demandes de renseignements dans le temps prévu, à la suite d'une première analyse;
  - fournir au moindre coût les services dont elle a la charge.

- En ce qui concerne **la gestion des prêts**, l'Aide financière aux études entend :
  - réviser les méthodes de travail afin d'améliorer l'uniformité du traitement des transactions rejetées au secteur du paiement des intérêts aux établissements financiers;
  - augmenter la valeur des réclamations annulées par la réalisation d'un projet visant à déterminer les réclamations qui ont un meilleur potentiel d'annulation;
  - mettre en place des processus de travail visant à réduire le volume des créances à recouvrer, entre autres par l'annulation des réclamations dans tous les cas où c'est possible de le faire et en prenant les mesures de recouvrement appropriées selon les dossiers à traiter, et cela, dans les meilleurs délais;
  - fournir au moindre coût les services dont elle a la charge.

- En ce qui concerne **les recours**, l'Aide financière aux études entend :
  - améliorer le processus administratif lié au traitement des demandes dérogatoires;
  - améliorer le processus administratif lié au traitement des demandes de révision de dossier;
  - améliorer le processus administratif lié au traitement des plaintes.

3.4 Objectif portant sur la qualité des services

Le quatrième objectif général consiste à :

améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

- En ce qui concerne **toutes les directions et les unités de recours**, l'Aide financière aux études entend :
  - adopter et mettre en application sa politique de communication;
  - adopter et mettre en application sa politique de formation;
  - assurer l'accessibilité à ses services;
  - simplifier et faciliter les démarches de la population scolaire et étudiante;

- donner des renseignements complets et fiables;
- assurer, de concert avec ses partenaires, un service courtois, confidentiel et personnalisé;
- donner aux bénéficiaires l'information utile au moment opportun;
- communiquer par écrit une information claire dans une langue de qualité;
- accentuer la concertation et la collaboration au sein de l'unité autonome de service et entre celle-ci et ses partenaires;
- consolider les mécanismes de liaison et de collaboration aussi bien entre l'unité autonome de service et les autres directions du ministère de l'Éducation qu'entre l'unité autonome de service et les autres ministères ou organismes;
- porter une attention particulière aux requêtes, aux suggestions, aux plaintes et aux commentaires reçus;
- effectuer l'évaluation des risques dans les activités de l'unité autonome de service.

- En ce qui concerne **l'attribution de prêts et de bourses**, l'Aide financière aux études entend :
  - mettre en place un programme de gestion de la qualité;
  - élaborer un plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements.

4 Indicateurs de rendement et résultats recherchés pour 2000-2001

Les indicateurs de rendement se fondent sur les délais de réalisation, sur le respect des échéanciers prévus de même que sur les coûts de revient par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du Régime d'aide financière.

4.1 Indicateurs particuliers • Programmes et recherche

- **Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter de leur date de réception**

  Le résultat recherché consiste à vérifier 80 p. 100 des demandes reçues et à produire un accusé de réception ou une demande de renseignements dans un délai maximal de trois semaines.

- **Délai d'analyse des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter du moment où le dossier est complet**

  Le résultat recherché consiste à produire 80 p. 100 des recommandations à l'intention du ministre de l'Éducation dans un délai maximal de trois semaines après que le dossier a été jugé complet.

4.2 Indicateurs particuliers • Développement technologique et soutien aux opérations

- **Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts**

  Le résultat recherché consiste à traiter 100 p. 100 du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire selon le calendrier du cycle 2000-2001, et ce, dans un délai moyen de quatre jours.

- **Respect de l'échéancier relatif aux projets de développement et d'harmonisation à l'Aide financière aux études**

  Le résultat recherché consiste à :

  - donner suite au projet pilote afin de permettre aux élèves, aux étudiantes et aux étudiants des établissements d'enseignement de faire le renouvellement de leur demande d'aide financière au moyen du réseau Internet;
  - permettre aux établissements d'enseignement partenaires de l'Aide financière aux études de procéder directement à des modifications au dossier des élèves, des étudiantes et des étudiants;
  - établir le calendrier de production pour le cycle 2001-2002;
  - saisir et valider les données relatives aux demandes d'aide financière dans les délais fixés.

4.3 Indicateurs particuliers • Attribution de l'aide

- **Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande traitée**

  Pour établir cet indicateur, il faut mettre en relation le coût de fonctionnement annuel total en ce qui a trait à l'activité « attribution de l'aide » et le nombre de demandes d'aide financière reçues.

  Le résultat recherché consiste à maintenir le coût direct moyen à 33 $ par demande d'aide financière.

Certificats de prêt

- **Délai de traitement des demandes de prêt à caractère ordinaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé**

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt dans un délai maximal de six semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues après le 15 avril, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- **Délai de traitement des demandes de prêt à caractère prioritaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé**

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de prêt à caractère prioritaire dans un délai maximal de trois semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues après le 15 avril, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- **Délai de traitement des demandes de renseignements pour lesquelles une analyse a été effectuée dans le délai fixé (prêts et bourses)**

  Le résultat recherché consiste à analyser 90 p. 100 des renseignements supplémentaires reçus dans un délai maximal de quatre semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

Bourses

- **Délai de traitement des demandes de bourse à caractère ordinaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé**

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 des demandes de bourse dans un délai maximal de six semaines, et ce, pour toutes les demandes reçues, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

- **Délai de traitement des demandes de bourse à caractère prioritaire pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé**

  Le résultat recherché consiste à faire une première analyse de 90 p. 100 de toutes les demandes de bourse à caractère prioritaire, à la suite de la réception de la déclaration de situation réelle prioritaire, dans un délai maximal de trois semaines, la période du 20 décembre au 5 janvier étant exclue.

4.4 Indicateurs particuliers • Gestion des prêts

- **Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité**

  Pour établir cet indicateur, il faut mettre en relation le coût de fonctionnement annuel total en ce qui a trait à l'activité « gestion des prêts » et le nombre de dossiers traités.

  Le résultat recherché consiste à maintenir le coût direct moyen à 21 $ par dossier traité.

Paiement des intérêts dus aux établissements financiers

- **Nombre de transactions complètes ayant fait l'objet d'un paiement des intérêts dus par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu au paiement des intérêts.**

  Le résultat recherché consiste à verser les intérêts au plus tard 45 jours après la fin de chaque tranche de deux mois, et ce, dans 90 p. 100 des transactions soumises par les établissements financiers.

Programme de remboursement différé

- **Délai de traitement moyen des demandes d'admission au Programme de remboursement différé (PRD)**

  Le délai moyen nécessaire à l'analyse des demandes d'admission au PRD se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de la saisie de la demande jusqu'à la date de la décision ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

  Le taux est établi en comparant le nombre de demandes pour lesquelles une décision a été rendue dans le délai fixé et le nombre total de demandes reçues.

  Comme cet indicateur est en voie d'implantation en 2000-2001, aucun résultat recherché n'a été déterminé.

- **Taux de demandes de révision pour bénéficier du Programme de remboursement différé**

  Nombre de demandes de révision sur le nombre total de demandes d'admission au PRD;

  Comme cet indicateur est en voie d'implantation en 2000-2001, aucun résultat recherché n'a été déterminé.

Paiement des réclamations aux établissements financiers

- **Réclamations annulées par rapport aux réclamations traitées**

  Le résultat recherché consiste à annuler au-delà de 20 p. 100 de la valeur totale des réclamations pour les prêts dont le remboursement est en défaut et d'annuler aussi 25 p. 100 du nombre total de réclamations traitées.

Recouvrement

- **Coût de revient moyen par dollar recouvré dans la gestion des prêts**

  Le résultat recherché consiste à maintenir le coût direct moyen à 0,0779 $ par dollar recouvré à la gestion des prêts.

  Ce coût de revient sert à établir la relation entre les ressources financières investies et les recettes. Les coûts de recouvrement qu'il y a lieu de considérer sont directs et indirects.

  Il est généralement admis que les coûts indirects (loyer, équipement, services centraux ministériels et gouvernementaux) équivalent à 100 p. 100 des coûts directs.

- **Taux de recouvrement des sommes escomptées**

  Le résultat recherché consiste à recouvrer les sommes escomptées pour une valeur de 50 M$.

  On peut comparer l'indicateur du taux de recouvrement des sommes escomptées de mois en mois et d'année en année.

- **Taux de recouvrement des créances recouvrables**

  Le résultat recherché consiste à percevoir 9 p. 100 du solde moyen des créances. Sont exclus des créances les dossiers non encore échus du Programme de remboursement différé de même que les dossiers de faillite.

- **Taux de règlement des dossiers de recouvrement**

  Nombre de dossiers réglés sur le nombre de dossiers de créances recouvrables

  Les dossiers considérés comme réglés sont ceux pour lesquels :

  - une entente de remboursement a été conclue et est respectée;
  - un remboursement total de la dette d'études a été effectué;
  - une radiation complète a été effectuée;
  - une mesure légale est en vigueur.

Comme cet indicateur est en voie d'implantation en 2000-2001, aucun résultat recherché n'a été déterminé.

4.5 Indicateurs particuliers • Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires

- **Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de leur date de réception à l'Aide financière aux études**

  Le résultat recherché consiste à produire une demande de renseignements ou à constituer, pour analyse, 80 p. 100 des dossiers recevables dans un délai de 21 jours.

- **Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet**

  Le résultat recherché consiste à produire une analyse qui sera présentée au Comité d'examen des demandes dérogatoires pour 80 p. 100 des dossiers complets dans un délai de 60 jours.

4.6 Indicateur particulier • Bureau de révision

- **Délai de traitement des demandes de révision de dossiers (réexamen) à compter de leur date de réception.**

  Le résultat recherché consiste à fournir une réponse à 80 p. 100 des demandes dans un délai de 30 jours à compter du moment où le dossier est complet.

4.7 Indicateur particulier • Bureau des plaintes

- **Délai de traitement des plaintes à compter de leur date de réception**

  Le résultat recherché consiste à fournir une réponse à 90 p. 100 des plaintes dans un délai de vingt jours.

4.8 Indicateur particulier • Aide financière aux études

- **Coût de revient moyen par élève, étudiante ou étudiant pour l'administration du Régime d'aide financière**

  Cet indicateur donne une vue d'ensemble de la situation. Il est établi en comparant le coût de fonctionnement annuel total de l'Aide financière aux études et le nombre d'usagères et d'usagers de ses programmes.

  Le résultat recherché consiste à maintenir le coût direct moyen des demandes d'aide financière à 43 $ par demande ordinaire.

Indicateurs de qualité et résultats recherchés pour 2000-2001

5

Les indicateurs de qualité concernent principalement l'intérêt manifesté à l'élève, à l'étudiante ou à l'étudiant, les mécanismes par lesquels une personne peut avoir accès aux services dont elle a besoin et ceux mis en place pour recueillir son opinion sur les services rendus.

Capacité de l'Aide financière aux études, de ses partenaires et de ses fournisseurs à bien renseigner les élèves, les étudiantes et les étudiants sur le Programme de prêts et bourses et les autres programmes gérés par l'Aide financière aux études

Le résultat recherché consiste à :

- produire des documents, des communiqués et des formulaires simples, précis et clairs, et ce, dans une langue de qualité;
- fournir, dans tous les endroits désignés, un service d'accueil et de renseignements dont les mécanismes d'accès sont connus de la population scolaire et étudiante et dont les ressources sont compétentes et disponibles.

Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue

Le résultat recherché consiste à rendre le service accessible à toute la population scolaire et étudiante, et ce, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, sauf pendant la mise à jour du système, qui s'effectue quotidiennement entre 5 heures et 6 heures.

Durée réelle de l'accessibilité au service de l'accueil et des renseignements par rapport à la durée prévue

Le résultat recherché consiste à ce que les 344 bureaux d'aide financière soient accessibles à toute la population scolaire et étudiante pendant tout le temps prévu à l'horaire de l'établissement.

Taux de satisfaction des bénéficiaires au regard de la pertinence du service reçu et de la capacité de l'Aide financière aux études à répondre entièrement aux attentes de la population scolaire et étudiante

Le résultat recherché consiste à atteindre ou maintenir un taux de satisfaction de 70 p. 100 pour chacun des critères suivants :

- le service global;
- le contrat;
- la livraison du produit;
- l'accueil;
- l'accessibilité;
- la prestation de service.

Les moyens qui ont été pris pour s'assurer de l'atteinte des taux de satisfaction des bénéficiaires ont été définis dans le Plan d'action sur l'amélioration des communications et ce, à la lumière des résultats d'un sondage réalisé en 1998-1999.

De plus, à l'issue de ce sondage et de ceux réalisés au cours des dernières années, des mesures seront prises pour atteindre les objectifs suivants :

- déterminer des axes de priorité pour chaque direction et chaque service;
- entreprendre une démarche de résolution de problèmes à l'aide du document *Les outils de la qualité*[1];
- entreprendre une démarche progressive de mise en application des résultats.

Taux d'acceptation des appels téléphoniques reçus.

Cet indicateur, en voie d'implantation en 2000-2001, permettra d'évaluer l'accessibilité au service téléphonique d'accueil et de renseignements (centre d'appels).

Le taux est établi en comparant le nombre d'appels téléphoniques entrés en file d'attente (appels acceptés par le système de distribution des appels) au nombre total d'appels téléphoniques reçus (nombre total de tentatives d'appel).

Puisque cet indicateur est en voie d'implantation en 2000-2001, aucun résultat recherché n'a été déterminé.

Taux d'appels téléphoniques répondus dans le délai fixé.

Cet indicateur, en voie d'implantation en 2000-2001, permettra d'évaluer la qualité de l'accès au service téléphonique d'accueil et de renseignements (centre d'appels).

Le délai de réponse se calcule en nombre de secondes, à compter du moment où un appel téléphonique entre en file d'attente jusqu'à ce qu'un préposé ou une préposée y réponde.

Le taux est établi en comparant le nombre d'appels téléphoniques auxquels un préposé ou une préposée a répondu dans un délai maximal de 100 secondes au nombre d'appels téléphoniques entrés en file d'attente (appels acceptés par le système de distribution des appels).

Comme cet indicateur est en voie d'implantation en 2000-2001, aucun résultat recherché n'a été déterminé.

1. MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ. *Les outils de la qualité*, Québec, 1998.

Ressources nécessaires

6

Dans la structure de l'Aide financière aux études, une place considérable est réservée à la coordination de l'unité centrale avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, dans l'unité centrale même, les membres du personnel sont tous spécialisés dans un domaine particulier. Ils sont de ce fait complémentaires et appelés à se réunir fréquemment et à travailler en équipe afin de se communiquer leurs connaissances respectives au regard du Programme de prêts et bourses. Cette concertation a l'avantage de rendre l'action de l'Aide financière aux études plus cohérente et plus dynamique.

Pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés, l'Aide financière aux études compte 183 employées et employés permanents et fait appel à du personnel occasionnel de façon cyclique.

Par ailleurs, l'annexe 1 présente le budget de l'Aide financière aux études pour 2000-2001. Les dépenses (rémunération et fonctionnement) sont estimées à 11 216 400 $.

7 Facteurs de contingence

La réalisation et l'atteinte des objectifs de l'Aide financière aux études peuvent subir l'influence d'un certain nombre de facteurs sur lesquels l'unité autonome de service n'a que peu de contrôle :

- la mise en application des modifications législatives et réglementaires apportées au Programme de prêts et bourses en 1999-2000;
- la fluctuation du nombre de demandes d'aide financière au regard, notamment, des prévisions pour l'effectif à temps plein dans les réseaux d'enseignement visés par le Programme de prêts et bourses;
- les autres programmes gouvernementaux qui poursuivent des objectifs similaires et visent des effets semblables à ceux du Programme de prêts et bourses;
- la progression des travaux liés à l'implantation des nouvelles technologies de l'information et des communications;
- le départ à la retraite de plusieurs employées et employés d'expérience.

Approbation du plan d'action

6

Le plan d'action soumis à la sous-ministre de l'Éducation a été approuvé à Québec le 31 mai 2000.

Pauline Champoux-Lesage
Sous-ministre de l'Éducation

Annexe 1

Budget de l'Aide financière aux études

(Programme 03, élément 04)

Crédits 2000-2001 (en milliers de dollars)

	Direction 3410	Développement technol. et soutien aux opérations 3420	Services à la clientèle et de l'attribution 3430	Gestion des prêts 3440	Programmes et recherche 3450	TOTAL
Rémunération						
Cadres et assimilés	90,2	122,2	182,0	191,2	57,7	643,3
Autre personnel	645,6	970,3	1 912,5	2 314,0	404,2	6 246,6
Personnel occasionnel	1 100,0					1 100,0
TOTAL	**1 835,8**	**1 092,5**	**2 094,5**	**2 505,2**	**461 9**	**7 989,9**
Fonctionnement						
Communications (03)	14,5	703,9	6,6	14,8	3,0	742,8
Services (04)	1 141,2	382,4	13,4	135,3	2,4	1 674,7
Entretien (05)	31,5					31,5
Loyers (06)	0,8			0,2		1,0
Fournitures (07)	57,5			1,4		58,9
Équipement (08)	97,9					97,9
Amortissement		619,3				619,3
Autres dépenses (11)	0,4					0,4
TOTAL	**1 343,8**	**1 705,6**	**20,0**	**151,7**	**5,4**	**3 226,5**
TOTAL (Rémunération et fonctionnement)	**3 179,6**	**2 798,1**	**2 114,5**	**2 656,9**	**467,3**	**11 216,4**
Immobilisations						
Immobilisations		5 694,1				5 694,1
TOTAL (Immobilisations)		**5 694,1**				**5 694,1**
Effectif						
Effectif permanent	15	25	62	71	10	183
Effectif occasionnel (ETC)						
- Opérations courantes de l'AFE	11					11
- Projet spécial de recouvrement				18		18
TOTAL (Effectif)	**26**	**25**	**62**	**89**	**10**	**212**